

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Oggetto: Relazione annuale sugli indicatori di Qualità dei Servizi di Accesso ad Internet da postazione fissa per l'anno 2025 (Delibera 156/23/CONS) forniti dall'Operatore Atomo Networks s.r.l.

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni,
in ottemperanza a quanto prescritto dalla Delibera in oggetto e in relazione agli allegati da 2 a 8 della stessa, Atomo Networks s.r.l. trasmette la presente relazione relativa agli standard di qualità obbligatori ed ai relativi risultati raggiunti per l'anno 2025. La medesima relazione viene pubblicata sul sito istituzionale www.atomonetworks.com nella sezione dedicata alla qualità dei servizi internet, unitamente alla Carta dei servizi ed alle rilevazioni annuali e semestrali.

A seguire i dati relativi a ciascun indicatore nel periodo di rilevazione ANNUALE dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025.

AII.2_ RECLAMI SUGLI ADDEBITI

Obiettivo in valore percentuale prefissato per l'anno 2025: inferiore al 3%

Risultato raggiunto: 1%

AII.3_ ACCURATEZZA DELLA FATTURAZIONE

Obiettivo in valore percentuale prefissato per l'anno 2025: inferiore al 1%

Risultato raggiunto: 0,1%

AII.4_ TEMPO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- Rapporto a) TEMPO MEDIO DI FORNITURA: obiettivo in valore giornaliero prefissato 1 giorno; risultato raggiunto 1 giorno. PERCENTUALE DEGLI ORDINI VALIDI COMPLETATI ENTRO IL TERMINE: obiettivo prefissato 99%, obiettivo raggiunto 99%.

- Rapporto b) TEMPO MEDIO DI FORNITURA: obiettivo in valore giornaliero prefissato 18 giorni; risultato raggiunto 10 giorni. PERCENTUALE DEGLI ORDINI VALIDI COMPLETATI ENTRO IL TERMINE: obiettivo prefissato 80%, obiettivo raggiunto 99%.

All. 5_ Tasso di Malfunzionamento

L'obiettivo in valore percentuale prefissato è un tasso di malfunzionamento inferiore al 3%; risultato raggiunto 1%.

All. 6_ Tempo di riparazione dei malfunzionamenti

L'obiettivo perseguito per i tempi medi di riparazione dei malfunzionamenti dei servizi di accesso a internet, a meno di ritardi dipendenti dall'utente, è inferiore a 144 ore.

Seguono i risultati raggiunti.

- Servizio realizzato con proprie strutture (Wireless, FTTH,FWA)

Tempo di riparazione malfunzionamento: 24 ore

- Servizio realizzato utilizzando servizi wholesale (FTTC/FTTH)

Tasso di malfunzionamento: 48 ore.

Atomo Networks s.r.l.